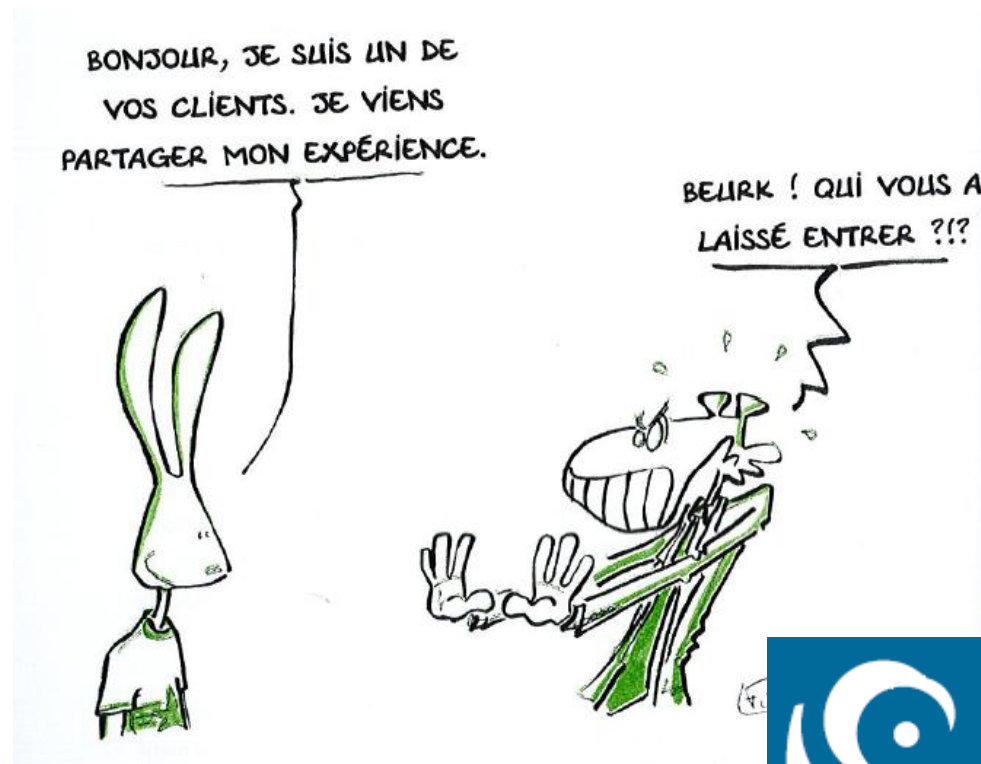
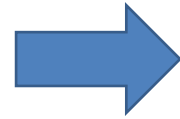


« EXPÉRIENCE PATIENT » LE PROJET DE L'HOPITAL DE CANNES



Michel COULOMB, France Rein
Evelyne MOREL, ADAPEI
Nathalie RONZIERE, CH Cannes

UN GROUPE MULTI ASSOCIATIONS



8 membres

◆ Association Adapéi : Evelyne Morel

adapei  am

◆ Association Art de vivre : Josette Candelier



◆ Association France Rein : Michel Coulomb



◆ Association Rebond cancer : Claudine Escoffier



◆ Association Toujours Femme pays de Grasse : Nathalie Urbani



◆ Association Vie Libre : Albert Urbani



◆ Aumônerie : Pierre Misse / Elodie Landra

◆ Nathalie RONZIERE



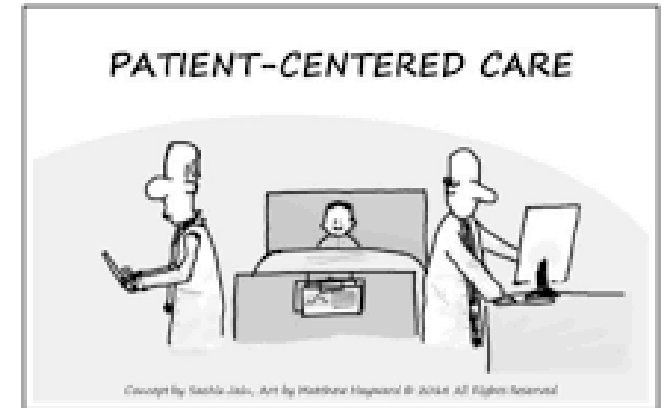
7 réunions de décembre 2018 à mars 2019

UNE CONVICTION COMMUNE

USAGERS

La conviction selon laquelle les attentes, l'avis, le vécu du patient donnent **matière à repenser l'organisation** de la prise en charge

Seuls les patients sont **présents à toutes les étapes** de leur cheminement dans le système de santé
Cela leur donne une **perspective unique d'appréciation** des services qui répondent à leurs besoins et préférences



HOSPITALIERS

Une **expérience de soins positive** est corrélée à un plus haut niveau d'adhésion au traitement, à de meilleurs résultats cliniques, à une meilleure sécurité des patients et à une moins grande utilisation des services

(Anhang Price et autres), 2014

Un **Regard complémentaire** à celui que procurent des indicateurs plus conventionnels (enquête satisfaction, données médico-administratives)

UNE DEFINITION A S'APPROPRIER

UN CLIENT SATISFAIT,
C'EST QUELQU'UN DONT ON
N'ENTEND PAS PARLER...



Ensemble des interactions qu'une organisation de santé peut avoir avec 1 patient, et par extension ses proches, et qui est susceptible d'influencer sa perception tout au long de son parcours. Ces interactions sont façonnées à la fois par la politique conduite par l'organisation, mais aussi par l'histoire et la culture de chacune des personnes accueillies

Beryl Institute

UNE DEMARCHE STRUCTUREE

2 QUESTIONS

L'Expérience Patient

Qu'est-ce que cela signifie ?
Comment nous voyons les choses ?

1 CHEMINEMENT

LA DEFINITION

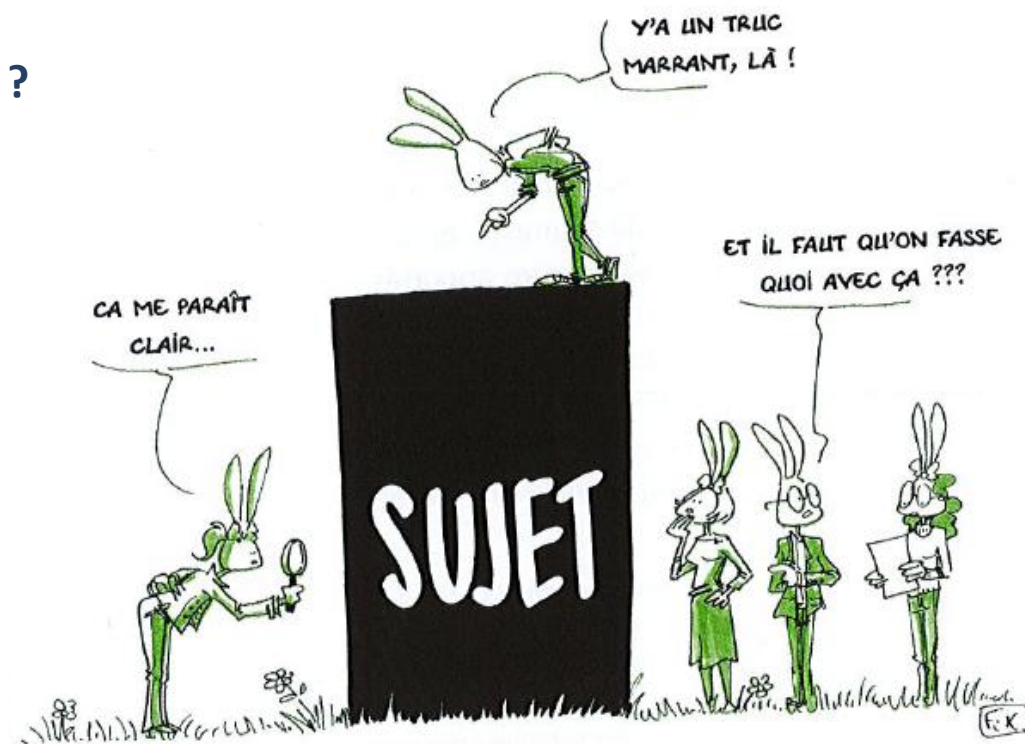
LA PHILOSOPHIE DU PROJET

LA METHODE

LE PROFIL DU PATIENT

LES PARCOURS DE SOINS

LES OUTILS DE L'EP



D'ABORD UNE PHILOSOPHIE

- Porter un regard **sans jugement**
- Retourner aux équipes **du positif**, les valoriser avant de parler de ce qui va moins bien
- Etre partenaire **de confiance** > créer un état de confiance
- Ne pas dénoncer, **se rapprocher**
- Etre dans une démarche de **faire ensemble**,
de partage des finalités du projet entre patient/soignants
- Opérer un rapprochement des points de vue; des points de vue à équilibrer chacun **avec humilité**
- Avoir une **philosophie commune** usagers/soignants sur l'expérience patient

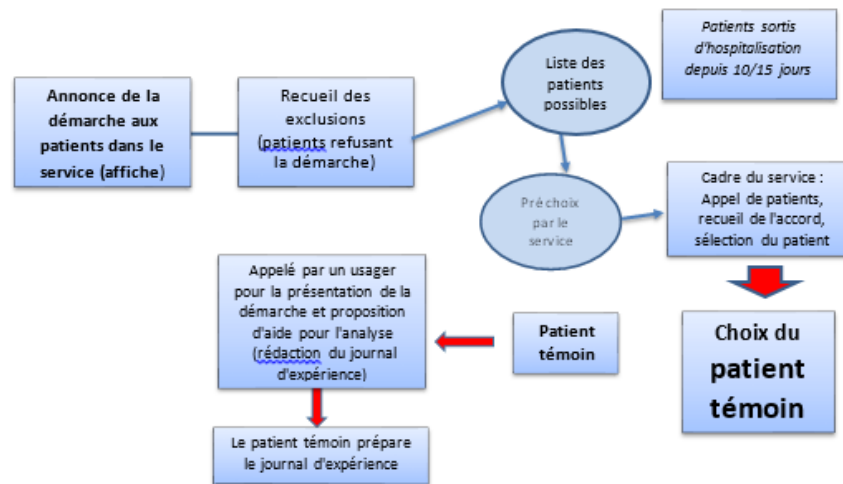
PUIS UNE METHODE

EN 3 TEMPS ...

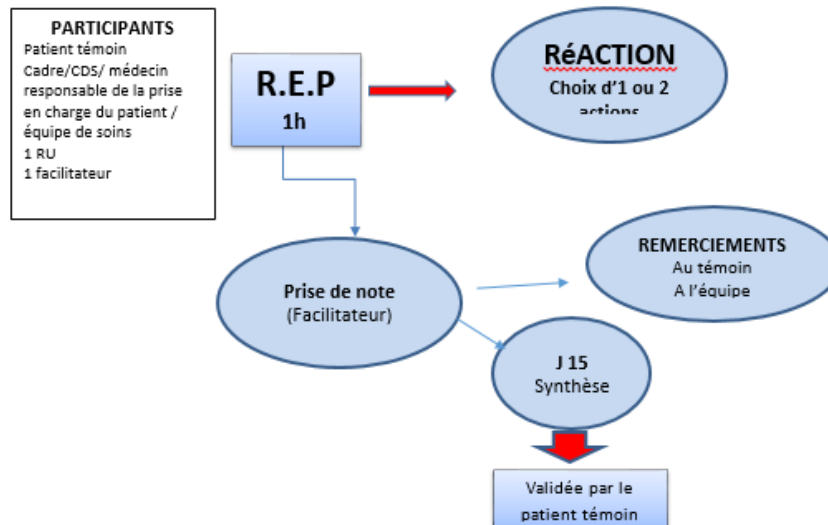
I
N
I
T
I
A
T
I
O
N



P
R
E
P
A
R
A
T
I
O
N

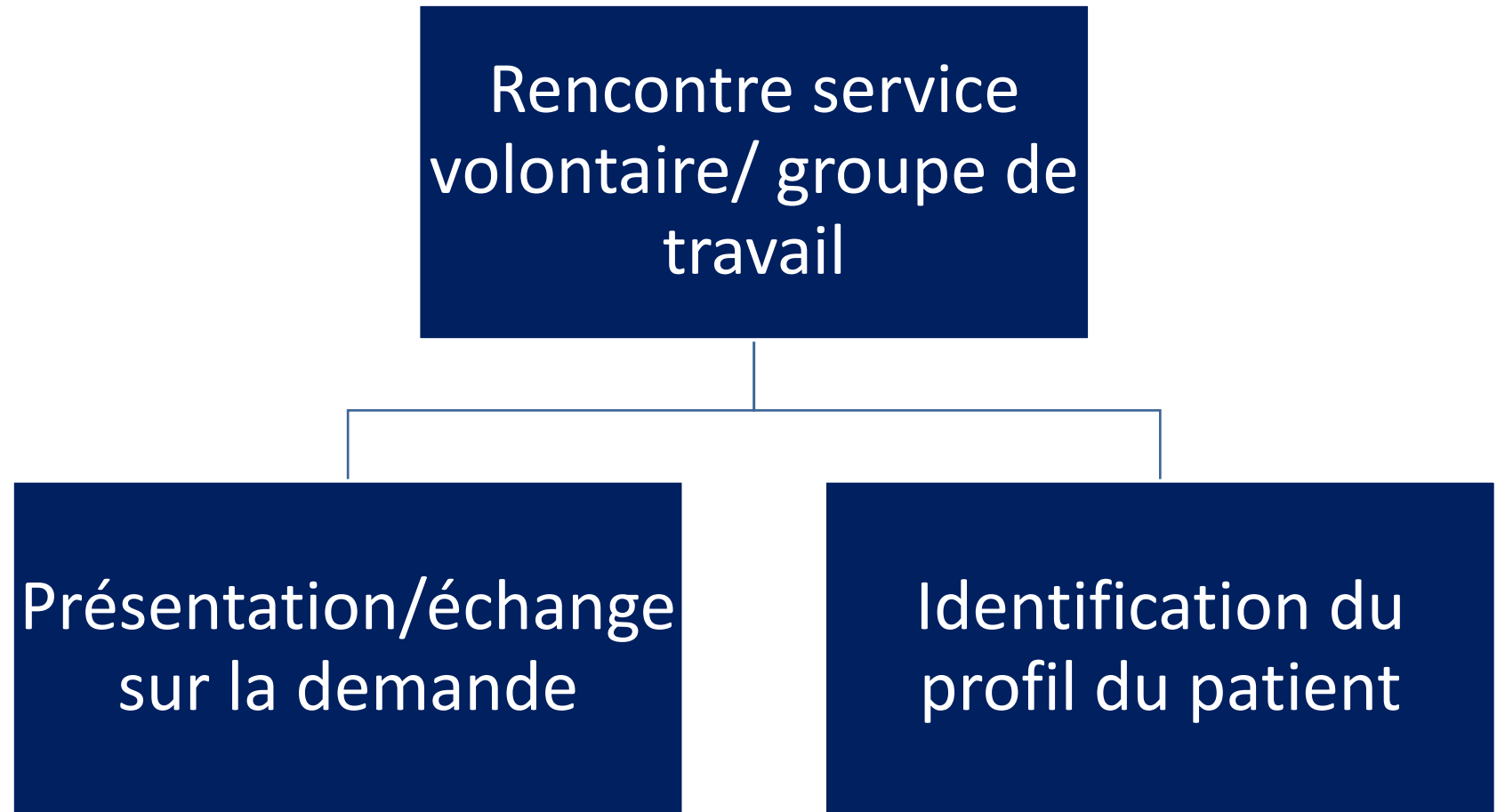


R
E
N
C
O
U
T
R
E



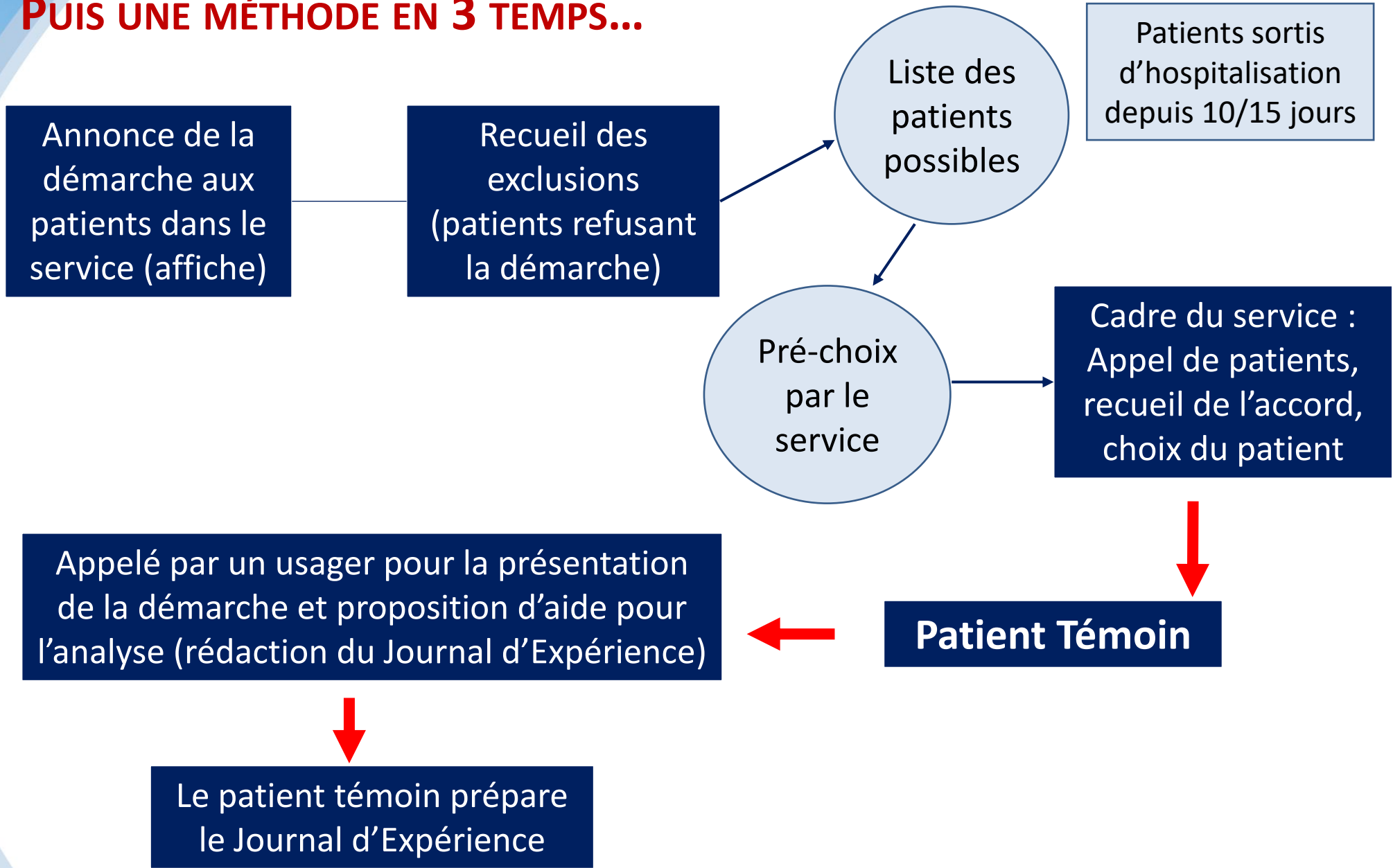
PUIS UNE MÉTHODE EN 3 TEMPS...

I
N
I
T
I
A
T
I
O
N



PUIS UNE MÉTHODE EN 3 TEMPS...

P
R
E
P
A
R
A
T
I
O
N



PUIS UNE MÉTHODE EN 3 TEMPS...

R
E
N
C
O
U
T
R
E

PARTICIPANTS

- Patient témoin
- Cadre/CDS/Médecin responsable de la prise en charge du patient/équipe de soins
- 1 RU
- 1 Facilitateur

R.E.P
1h



RéACTION
Choix d'1 ou 2 actions



Prise de note
(Facilitateur)



Remerciements
Au témoin
À l'équipe



Synthèse
J15



Validée par le
patient témoin

1. LA PREPARATION

Une équipe de soins **volontaire**

Une **rencontre** préparatoire entre cette équipe et l'équipe pilote

Sélection d'un **parcours**

Identification des patients entrant dans ce parcours

Sélection du **patient témoin** par le cadre du service

Accompagnement du patient par un représentant des usagers

Un guide d'accompagnement > **le Journal d'Expérience**

- chronologie de la prise en charge
- 2/3 événements marquants +/-

PARCOURS PRIORITAIRES

POUR LE DÉMARRAGE

1 parcours d'hospitalisation programmée

- Médecine
- Chirurgie
- Obstétrique

APRÈS RODAGE

- 1 parcours d'hospitalisation non programmée en MCO avec passage par les urgences
- Psychiatrie : dans un 2^{ème} temps

UN PATIENT TEMOIN

BIEN CHOISIR LE PATIENT

- 1 **patient à l'aise**, capable d'ouvrir **sa parole** pas dans l'exercice contraint
- 1 patient « **banal** » potentiellement **connu d'une équipe mais pas reconnu** (pas de lien privilégié avec l'équipe)
- qui ait une **expérience globalement positive** (pour l'initiation de la démarche)
- qui ait envie **d'améliorer, d'échanger, de partager**

1 patient **venu pour la 1^{ère} fois ou plusieurs fois**

Sorti d'hospitalisation depuis 10 à 15 jours

LE JOURNAL D'EXPERIENCE

AVANT mon hospitalisation

Faites-nous part de votre parcours, de votre expérience avant d'être hospitalisé(e)

Qu'est-ce qui a-vous interpellé ? Qu'avez-vous trouvé positif ? Qu'est-ce qui est à améliorer ?

- Prise de rdv
- Consultation(s) : temps d'attente, accueil, prise en charge
- Démarches administratives pour votre hospitalisation
- Informations données pour votre séjour...

PENDANT mon hospitalisation

- Accueil
- Information sur mon état de santé
- Sortie d'hospitalisation
- Hôtellerie (chambre, repas)
- Soins, douleur
- Ecoute, respect, considération
- Traitements, examens...

APRES mon hospitalisation

- Transport et mon retour (à domicile...)
- Mon suivi
- Les informations nécessaires à la poursuite de mes soins, à la reprise de mes activités...



2/3 fait marquants

2. LA RENCONTRE

Dans un **espace convivial** (pas de table mais en cercle)

Un **groupe**

- Patient témoin
- Cadre/chef de service/ médecin responsable de la prise en charge du patient / équipe de soins
- 1 RU accompagnateur
- 1 facilitateur (direction)

1 patient qui raconte, fait part d'émotions mais aussi de faits

Un échange, une écoute, un dialogue sur ce parcours

LES DIMENSIONS DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

- Respect des valeurs, préférences et besoins du patient
- Coordination et intégration des services
- Information, communication et éducation
- Confort physique
- Soutien émotionnel
- Implication des familles et des proches
- Continuité et transition des soins
- L'accès aux soins

3. DES REACTIONS

LE BILAN

- Courrier de remerciement à l'équipe et au témoin (J+2 - facilitateur)
- J 15 > **synthèse écrite** (facilitateur)
- **Des Réactions** : 1 action flash (si possible) et 1 ou 2 actions ciblées
- Retour sur les actions mises en place au patient témoin

Démarche progressive

Nécessité de **faire l'expérience** de l'Expérience Patient

LES BENEFICES

Expérience utilisée pour guider les efforts d'amélioration continue
mais **aussi** utilisée pour redonner du sens

Renforcer le partenariat
soignants / soignés

*Patient partie prenante
Système de santé
transactionnel*

Améliorer la qualité
des prises en charge

*Améliorer les pratiques
Mieux se coordonner*

Réaffirmer le sens et les
valeurs pour les soignants

*Réinterroger l'humain, le lien
avec la personne derrière le
malade*

**Pour que ceux qui soignent soient
soutenus par ceux qui sont soignés**



1^{ers} services - juin 2019 :
Gynécologie - obstétrique
Cardiologie

Sur les rangs :
Réanimation

...